

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КОГОБУ СПО
«Слободской государственной колледж педагогики и социальных отношений»

от 28.09.2012. № 325

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ № 1
по предоставлению Кировским областным государственным
образовательным бюджетным учреждением среднего
профессионального образования «Слободской государственной колледж педагогики и
социальных отношений»
«Предоставление информации об образовательных программах
и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (моду-
лей), годовых календарных учебных графиках»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент по предоставлению кировским областным государственным образовательным бюджетным учреждением среднего профессионального образования, подведомственным департаменту образования Кировской области «Слободской государственной колледж педагогики и социальных отношений» (далее – образовательное учреждение), государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления образовательным учреждением государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – государственная услуга).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление государственной услуги являются студенты, родители, абитуриенты, обратившиеся в образовательное учреждение с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

Ответственным за организацию предоставления государственной услуги является департамент образования Кировской области (далее – департамент образования).

Предоставление государственной услуги и информирование о порядке ее предоставления осуществляет образовательное учреждение КОГОБУ СПО «Слободской государственной колледж педагогики и социальных отношений» при наличии утвержденного и зарегистрированного в установленном порядке Устава, лицензии на право осуществления образовательной деятельности (серия 43 № 001639, дата выдачи 15.03.2012), свидетельства о государственной аккредитации (серия 43 № 000427, дата выдачи 11.04.2012, срок действия – по 10.04.2018).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), официальном сайте, адресах электронной почты образовательного учреждения размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на информационно-образовательном Интернет-портале Кировской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru).

Директор: Шеренцова Ольга Михайловна, канд. пед. н.

Юридический и фактический адрес: 613150, г. Слободской, ул. Ленина, 69.

Телефон/факс: (83362) 4-18-80.

Телефон приемной комиссии: (83362) 4-71-54.

E-mail: slobkoll@mail.ru.

Официальный сайт Учреждения: <http://slobkoll.ru>

График работы образовательного учреждения размещается на официальном сайте, информационном стенде образовательного учреждения и в административном регламенте по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

График работы:

понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, пятница – с 08.00 до 16.10, перерыв – с 11.50 до 12.40, суббота воскресенье – выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

Для получения государственной услуги, информации и консультаций о порядке предоставления государственной услуги, а также о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

лично (понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, пятница – с 08.00 до 16.10, перерыв – с 11.50 до 12.40);

почтой;

по телефону (понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, пятница – с 08.00 до 16.10, перерыв – с 11.50 до 12.40);

по e-mail;

на информационный стенд образовательного учреждения;

на официальный сайт образовательного учреждения <http://slobkoll.ru>;

на информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области (www.43edu.ru);

в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

в информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgm.u.ako.kirov.ru).

Информация о порядке предоставления государственной услуги должна содержать сведения о получателях государственной услуги, образовательном учреждении, предоставляющем государственную услугу, перечне документов, требуемых для предоставления услуги, сроках и результатах оказания государственной услуги, порядке обжалования результатов оказания государственной услуги.

Информация, предоставляемая заявителям о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование заявителя в устной форме должно начинаться с наименования образовательного учреждения и представления работника образовательного учреждения, к которому обратился заявитель.

При невозможности работника образовательного учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо образовательного учреждения или же заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию.

Информация, предоставляемая заявителям в форме устного или письменного ответа, должна быть достоверной, четкой, полной и доступной.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

Ответы на письменные обращения заявителей по вопросам предоставления государственной услуги производятся в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информационный стенд с материалами, содержащими информацию о государственной услуге, размещается в помещении образовательного учреждения в доступном для заявителей месте, текст материалов должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом (размер

шрифта не менее 14 пт.), основные моменты и наиболее важные места могут быть выделены, расположены в форме графиков, таблиц.

На официальном сайте и информационном стенде образовательного учреждения размещается текст административного регламента по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

Консультирование по вопросам получения государственной услуги осуществляют специалисты отдела профессионального образования департамента образования при обращении заявителей в письменной форме (почтовый адрес департамента образования Кировской области: ул. Карла Либкнехта, д. 69, г. Киров, 610019), по телефонам (8332) 38-15-03, 64-24-09, 38-18-64, при личном обращении в департамент образования по вышеуказанному адресу, а также посредством электронных средств связи (e-mail: infor@doko.kirov.ru).

График работы департамента образования:

понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.18, суббота, воскресенье – выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

Государственная услуга и информация о государственной услуге, предоставленная заявителям, является безвозмездной.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

Государственная услуга представляет собой предоставление образовательным учреждением информации заявителям об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках в устной и письменной форме, а также через официальный сайт образовательного учреждения, информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmua.kirov.ru).

2.2. Наименование образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу: КОГОБУ СПО «Слободской государственный колледж педагогики и социальных отношений».

Круг должностных лиц, уполномоченных предоставлять государственные услуги: заместитель директора по учебной работе (тел. (83362) 4-14-13), заместитель директора по учебно-воспитательной работе (тел. (83362) 4-14-23), заместитель директора по учебно-методической работе (тел. (83362) 4-12-76), заведующий очным отделением (тел. (83362) 4-14-13), заведующий заочным отделением (тел. (83362) 4-10-47).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является размещение в средствах электронного информирования, адресованных неограниченному кругу лиц, на информационном стенде образовательного учреждения, а также предоставление заявителю в устной или письменной форме исчерпывающей информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках образовательного учреждения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в устной форме (по телефону или лично) осуществляется непосредственно в момент обращения заявителя в режиме реального времени. Время разговора не должно превышать 15 минут.

Предоставление государственной услуги по письменным запросам граждан, в том числе запросам, поступившим по электронной почте, через информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и

(или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru) осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации запроса в образовательном учреждении.

Письменный ответ заявителю направляется в течение 1 рабочего дня после регистрации его в установленном порядке как исходящего документа.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Образовательное учреждение предоставляет государственную услугу в соответствии с:

Федеральным законом от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;

Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Кировской области от 11.02.2003 № 133-ЗО «Об образовании в Кировской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2008 № 543 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2009 № 4 «Об утверждении порядка приема в имеющие государственную аккредитацию образовательные учреждения среднего профессионального образования»;

приказами Министерства образования и науки Российской Федерации об утверждении и введении в действие федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования по профессиям и специальностям;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется на основании письменного (в бумажном или электронном виде) или устного запроса заявителя о предоставлении государственной услуги (далее – письменный, устный запрос). Письменный запрос оформляется в произвольной форме на русском языке либо должен иметь заверенный перевод на русский язык.

В письменном запросе указываются:

адресат (наименование образовательного учреждения);

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

телефон заявителя (при его наличии);

суть запроса;

личная подпись заявителя (в запросе, представленном на бумажном носителе);

дата запроса.

Для предоставления государственной услуги иных документов не требуется.

При предоставлении государственной услуги образовательное учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Оснований для отказа в приеме устных или письменных запросов не имеется.

Письменные запросы, поступившие в образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

Заявителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следую-

щих случаях:

в запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения. В данном случае образовательное учреждение в течение 7 дней со дня регистрации письменного запроса уведомляет об этом заявителя и сообщает, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

в письменном запросе не указаны фамилия заявителя, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или адрес электронной почты (в случае, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);

в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица образовательного учреждения, а также членов его семьи. В данном случае образовательное учреждение вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного запроса не поддается прочтению. В данном случае ответ на запрос не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в запросе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в образовательное учреждение.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 20 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.

Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение.

Запрос регистрируется в электронном журнале регистрации. Электронный журнал регистрации расположен на сервере колледжа.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Организация приема заявителей осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы образовательного учреждения, размещенным на официальном сайте, информационном стенде образовательного учреждения и в административном регламенте по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

Места ожидания заявителей соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций. Места для ожидания предусматривают оборудование доступных мест общего пользования и хранения верхней одежды.

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечить:

комфортное расположение заявителя и ответственного работника образовательного учреждения;

возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

Рабочие места работников образовательного учреждения, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами), позволяющими организовать исполнение государственной услуги в полном объеме.

На информационном стенде и официальном сайте образовательного учреждения размещается информация, содержащая сведения о получателях государственной услуги, образовательном учреждении, предоставляющем государственную услугу, перечне документов, требуемых для предоставления услуги, порядке, сроках и результатах оказания государственной услуги, порядке обжалования результатов оказания государственной услуги.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

открытость и доступность для заявителей информации о порядке предоставления государственной услуги, порядке обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

предоставление услуги в электронном виде;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) работников образовательного учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.14. Иные требования к предоставлению государственной услуги.

Работники образовательного учреждения при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями административного регламента по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением и несут персональную ответственность за достоверность предоставляемой информации и соблюдение сроков оказания государственной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Прием и регистрация письменного запроса заявителя.

Рассмотрение письменного запроса и подготовка ответа заявителю.

Предоставление информации заявителю

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, показаны на блок-схеме в приложении к Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Прием и регистрация письменного запроса заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с письменным запросом или письменный запрос, поступивший в образовательное учреждение по почте или в электронном виде, в том числе через информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и (или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru).

Работник образовательного учреждения, осуществляющий прием и регистрацию документов, принимает письменный запрос заявителя при его личном обращении и регистрирует его в день обращения заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут.

Письменные запросы, поступившие по почте или в электронном виде, в том числе через информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и (или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru) регистрируются работником образовательного учреждения, осуществляющим прием и регистрацию документов, в течение 3 дней с момента их поступления в образовательное учреждение.

Результатом административной процедуры является передача письменного запроса в день его регистрации для рассмотрения руководителю образовательного учреждения.

3.2.2. Рассмотрение письменного запроса и подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного запроса и подготовке ответа заявителю является регистрация письменного запроса в установленном порядке и передача его для рассмотрения руководителю образовательного учреждения.

Руководитель образовательного учреждения:

определяет работника образовательного учреждения, ответственного за рассмотрение письменного запроса и подготовку проекта ответа заявителю и дает ему указания в форме резолюции с отражением порядка и сроков рассмотрения письменного запроса.

Максимальный срок выполнения действия – 3 дня.

Работник образовательного учреждения, ответственный за рассмотрение письменного запроса и подготовку проекта ответа заявителю:

обеспечивает своевременное рассмотрение запроса;

готовит проект ответа заявителю и не позднее 7 дней до истечения срока предоставления государственной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись руководителю образовательного учреждения;

готовит в течение 2 дней проект уведомления заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги в случаях, определенных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента, и представляет его на подпись руководителю образовательного учреждения;

Результатом административной процедуры является подготовленный в соответствии с резолюцией и представленный на подпись руководителю образовательного учреждения проект письменного ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.3. Предоставление информации заявителю в устной форме (по телефону или лично).

Основанием для начала административной процедуры является факт обращения заявителя в образовательное учреждение с устным запросом (по телефону или лично).

На устный запрос заявителя работник образовательного учреждения, уполномоченный на предоставление информации, представляется и незамедлительно в режиме реального времени в вежливой и корректной форме предоставляет заявителю информацию по существу его устного запроса или аргументировано и корректно отказывает заявителю в предоставлении информации в случаях, определенных пунктом 2.8 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

Результатом административной процедуры является получение заявителем в устной форме (по телефону или лично) исчерпывающей информации по существу его устного запроса.

3.2.4. Предоставление информации заявителю посредством почтовой или электронной связи.

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению информации заявителю посредством почтовой или электронной связи является подписание руководителем образовательного учреждения проекта письменного ответа заявителю.

После подписания проекта письменного ответа заявителю работник образовательного учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует в установленном порядке письменный ответ как исходящий документ и направляет его по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном запросе.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем посредством почтовой или электронной связи письменного ответа, содержащего исчерпывающую информацию по существу его письменного запроса.

3.2.5. Предоставление информации заявителю путем размещения информации на информационном стенде и официальном сайте образовательного учреждения.

Основанием для начала административной процедуры является назначение руководителем образовательного учреждения ответственного работника образовательного учреждения за размещение и обновление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, планов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках на информационном стенде и официальном сайте образовательного учреждения.

Работник образовательного учреждения в соответствии с утвержденными руководителем образовательного учреждения сроками размещает (обновляет) информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, планов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках на информационном стенде и официальном сайте образовательного учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем в свободном доступе исчерпывающей информации путем обращения на информационный стенд и официальный сайт образовательного учреждения, в том числе через информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и (или) информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru).

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и качеством предоставления услуги, осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядка и форм контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников образовательного учреждения, осуществляющих предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается приказом главы департамента образования на основании плана работы департамента на текущий календарный год.

Работники образовательного учреждения несут ответственность:

за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с административным регламентом по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением;

за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных административным регламентом по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением;

за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной услуги.

В случае поступления в департамент образования обращений заявителей с жалобами на нарушение сроков и качество предоставления услуги отделом профессионального образования департамента образования проводятся внеплановые проверки предоставления государственной услуги в образовательном учреждении.

Внеплановая проверка предоставления государственной услуги проводится на основании приказа главы департамента образования.

Результаты проверки по предоставлению государственной услуги доводятся до образовательного учреждения в письменной форме.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также работников образовательного учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Действия (бездействие) и решения работников образовательного учреждения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушения срока предоставления государственной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказа образовательного учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю образовательного учреждения или в департамент образования.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, расположенный по адресу: ул. Карла Маркса, д. 54, г. Киров, 610020, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Web-сервер органов государственной власти Кировской области: <http://www.ako.kirov.ru>) либо региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в образовательное учреждение или департамент образования, подлежит рассмотрению должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотре-

нию жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации или иной срок в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования в отношении каждой административной процедуры.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель образовательного учреждения или департамент образования принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменной жалобы не поддается прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

Рассмотрение жалобы приостанавливается в случае принятия жалобы к рассмотрению судом и обращения того же заявителя с аналогичной жалобой до вступления решения суда в законную силу.

Блок - схема
предоставления государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

